

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha adalah suatu kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk mencapai keberhasilan nilai guna untuk memenuhi kebutuhan finansial yang dikembangkan oleh pemilik usaha. Usaha tersebut mempunyai 3 golongan yaitu usaha kecil, usaha menengah, usaha skala besar. Walaupun tingkatannya berbeda akan tetapi dalam menjalankan usaha itu sama-sama memerlukan tanggung jawab dan menerima resiko yang akan dihadapi dalam mendatang. Serta cara pengembangan suatu usaha cenderung sama.

Bisnis yang saat ini berkembang pesat ialah bisnis kuliner. Bisnis makanan atau minuman disebut dengan kuliner. Karena maraknya ragam bisnis kuliner maka orang berlomba-lomba mengeluarkan inovasi-inovasi yang menjadi daya tarik para pembeli. Tidak kalah juga berkembangnya macam-macam gerai yang menyajikan kuliner yang menarik. Dengan adanya ragam seperti itu menjadikan daya tarik untuk dilakukan penelitian tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada salah satu jenis kuliner.

Bisnis kuliner tidak ada matinya. Bisnis ini memang semakin tumbuh subur seiring pertumbuhan penduduk dan gaya hidup yang ingin serba cepat tersaji. Sadar atau tidak, dengan pertumbuhan penduduk yang semakin banyak maka kebutuhan pangan juga akan ikut juga meningkat pula yang harus disediakan.

Kota Malang adalah kota pendidikan selain dikenal Kota pendidikan kota malang juga dikenal juga kota wisata dan kota kuliner. Masyarakat di Kota Malang berbondol-bondol untuk menjelajahi kuliner-kuliner, baik dari kuliner yang biasa hingga kuliner yang mempunyai nama dan citra yang baik di Kota Malang sekalipun.

Saat ini sedang berkembangnya makanan mie pedas dengan berlevel. Mie sendiri dikenal dengan makanan khas daerah asia. Banyak jenis mie yang berasal dari beberapa negara. Sekarang mie sudah dikenal seluruh dunia dengan cita rasa yang bermacam-macam

Munculnya beberapa pemain dalam bisnis mie pedas berlevel dapat disimpulkan bahwa kuliner tersebut di terima oleh masyarakat yang ada di Malang. persaingan dalam bisnis kuliner ini pun tak dapat dipungkiri. Berbagai macam strategi dibuatnya untuk menarik perhatian masyarakat untuk menikmati sajian mie pedas berlevel tersebut.

Terdapat gerai mie pedas berlevel yang dikenal oleh masyarakat, seperti Mie Kober, Mie Setan (noodle & dimsum), Mie Jogging, Dapur Mie Galau, Mie Buto Ijo, Mie Racek, Mie Tom Cat, dan Noodle Inc. Salah satu gerai Mie Setan (*Noodle&Dimsum*) yang menyajikan mie pedas berlevel yang sesuai dengan lidah masyarakat yang sudah terbiasa dengan bumbu pedas.

Salah satu tempat di Kota Malang yang menawarkan produk mie setan ialah Mie Setan (Dimsum&noodles). Mie Setan juga mempunyai 3 cabang yang tersebar di Malang. Menu yang ada di mie setan juga dikaitkan dengan nama-nama mistis baik menu makanan dan juga menu minuman. Dengan nama menu tersebut

membuatnya menjadi daya tarik tersendiri untuk para pelanggan itu sendiri. Selain itu mie setan juga memiliki cabang juga selain di Malang di Batu, Sidoarjo, Surabaya, Gresik.

Penelitian ini memfokuskan kepada gerai Mie Setan (noodle&dimsum), dikarekan banyak konsumen yang berdatangan tiap harinya. Konsumen diperkirakan datang rata-rata sekitar 100 orang perhariya. Banyak konsumen yang berkunjung pada siang dan malam hari tidak jarang juga konsumen antri hingga antriannya keluar ,karena tempat duduk konsumen telah penuh

Gerai utama mie setan (*Noodle&Dimsum*) berada di Jl. Bromo no 1, Kauman, Klojen, Malang. Untuk cabangnya sendiri berada di Jl.Gajayana ruko 20 A-B Malang dan di jalan Diponegoro no. 171 A (Depan Lippo Plaza Batu). Berkembagnya gerai itu sendiri karena tidak terlpas dari bentuk produk dan jasa yang di berikan kepada konsumen itu sendiri yang dimana berakhir dengan adanya peningkatan pendapatan Mie Setan.

Daya saing dipengaruhi oleh kualitas jasa dan kualitas produk yang dimana itu merupakan faktor penting. Setiap saat harapan dari para konsumen selalu berubah-ubah maka harus disesuaikan. Konsumen akan menilai suatu gerai dengan cara membandingkn dari gerai satu dengan gerai lainnya yang sejenis dan juga membandingkan layanan yang diterima konsumen dengan layanan harapan konsumen.

Pelanggan atau customers adalah sumber kehidupan dalam menjalankan suatu usaha yang dijalankan para pemilik usaha. Apabila mejalankan usaha dengan cara maksimal dan juga memberi pelayanan yang memuaskan maka para pelanngan

akan menaruh kepercayaan kepada pemilik usaha dikarenakan pelanggan merasakan kepuasan yang dimana itu menjadi sumber kehidupan suatu usaha tersebut.

Mie setan dengan cabang lainnya dituntut untuk mengerti apa yang jadi keinginan konsumen baik dari segi kualitas produk dan kualitas jasa agar terciptanya kepuasan pelanggan. Pelayanan penjualan mie setan terlihat kurang maksimal, yaitu fasilitas yang kurang (kursi untuk menunggu pesanan berbanding terbalik dengan jumlah antrian yang menunggu pesanan), akan tetapi ini tidak menyurutkan para konsumen untuk terus datang ke Mie Setan (Noodles&Dimsum). Sehingga masi belum di ketahui apa yang jadi faktor kepuasan pelanggan.

Dengan terciptanya kepaasan pelanggan baik terhadap kualitas pelayanan, kualitas kenyamanan, kualitas fasilitas yang ada didalam restoran akan membawa manfaat beberapa diantaranya adalah terciptanya komunikasi antara sesama konsumen tentang kualitas yang positif terhadap restoran maupun terciptannya kesetiaan konsumen terhadap pembelian produk pada restoran mie setan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan batasan masalah yang ada di atas, maka rumusan masalahhy sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Mie Setan (Noodles&Dimsum)?
2. Faktor mana yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Mie Setan (Noodles&Dimsum)?
3. Membandingkan cabang mana yang paling memuaskan konsumen di Mie Setan (Noodles&Dimsum)?

1.3 Tujuan & Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, jelas lah permasalahan dapat dikaji didalam penelitian ini. Namun, penelitian ini tidak membahas semua permasalahan yang ada di atas, sehingga diperlukan batasan masalah. Penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa restoran di Mie Setan (Noodles&Dimsum).

1.3.1 Tujuan

Bedasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang akan disapai dari penilitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Mie Setan (Noodles&Dimsum).
2. Mengetahui faktor mana yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Mie Setan (Noodles&Dimsum).
3. Membandingkan cabang mana yang paling memuaskan konsumen di Mie Setan (Noodles&Dimsum).

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian maka manfaat penelitian dapat disebut kan sebagai berikut:

1. Untuk restoran Mie Setan (Noodles&Dimsum)

Dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, sehingga pihak restoran dapat meningkatkan kepuasan konsumen

2. Untuk Peneliti

- a. Melatih para mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu nya dalam penelitian.
- b. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori yang didapat selama perkuliahan

3. Untuk mahasiswa

Hasil peneletian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang. Serta diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi dan pustaka yang membutuhkan.

1.4 Batasan Istilah & Pengukuran Variabel

Bedasarkan dari latara belakang diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Fasilitas yang diberikan belum maksimal, tetapi konsumen tetep datang ke Mie Setan (Noodles&Dimsum)

2. Selama ini konsumen Mie Setan (Noodles&Dimsum) bisa dibilang banyak, tetapi belum diketahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk di Mie Setan (Noodles&Dimsum)
3. Gerai Mie Setan (Noodles&Dimsum) setiap harinya sebelum sampai pada jam tutup, produk sudah habis terjual sedangkan konsumen lain ingin mengkonsumsi Mie Setan (Noodles&Dimsum)
4. Fasilitas yang ada di Mie Setan (Noodles&Dimsum), misalnya tempat duduk untuk menunggu pesanan kurang sehingga ada yang harus menunggu berdiri.

